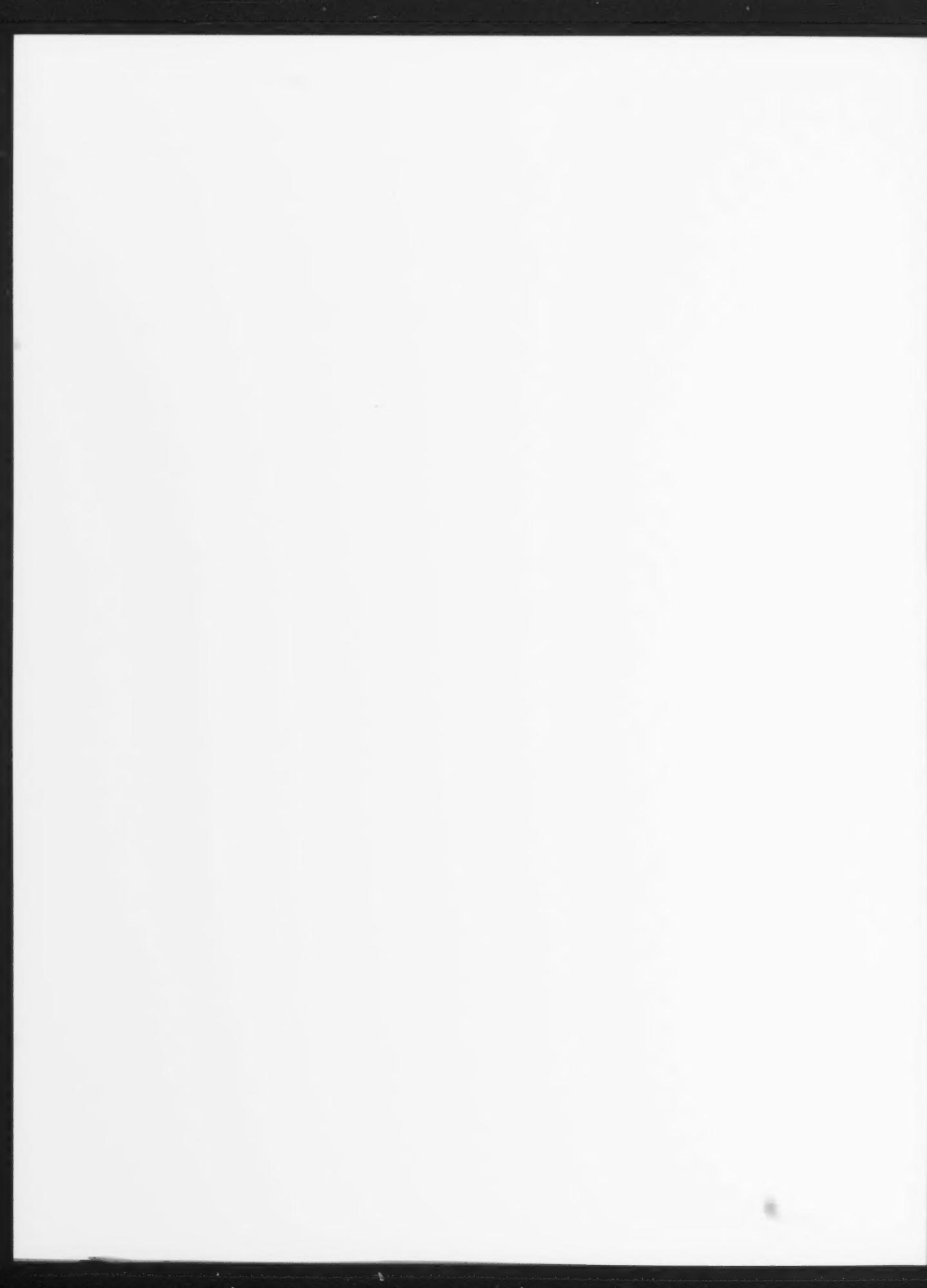


PLAN D'ACTION

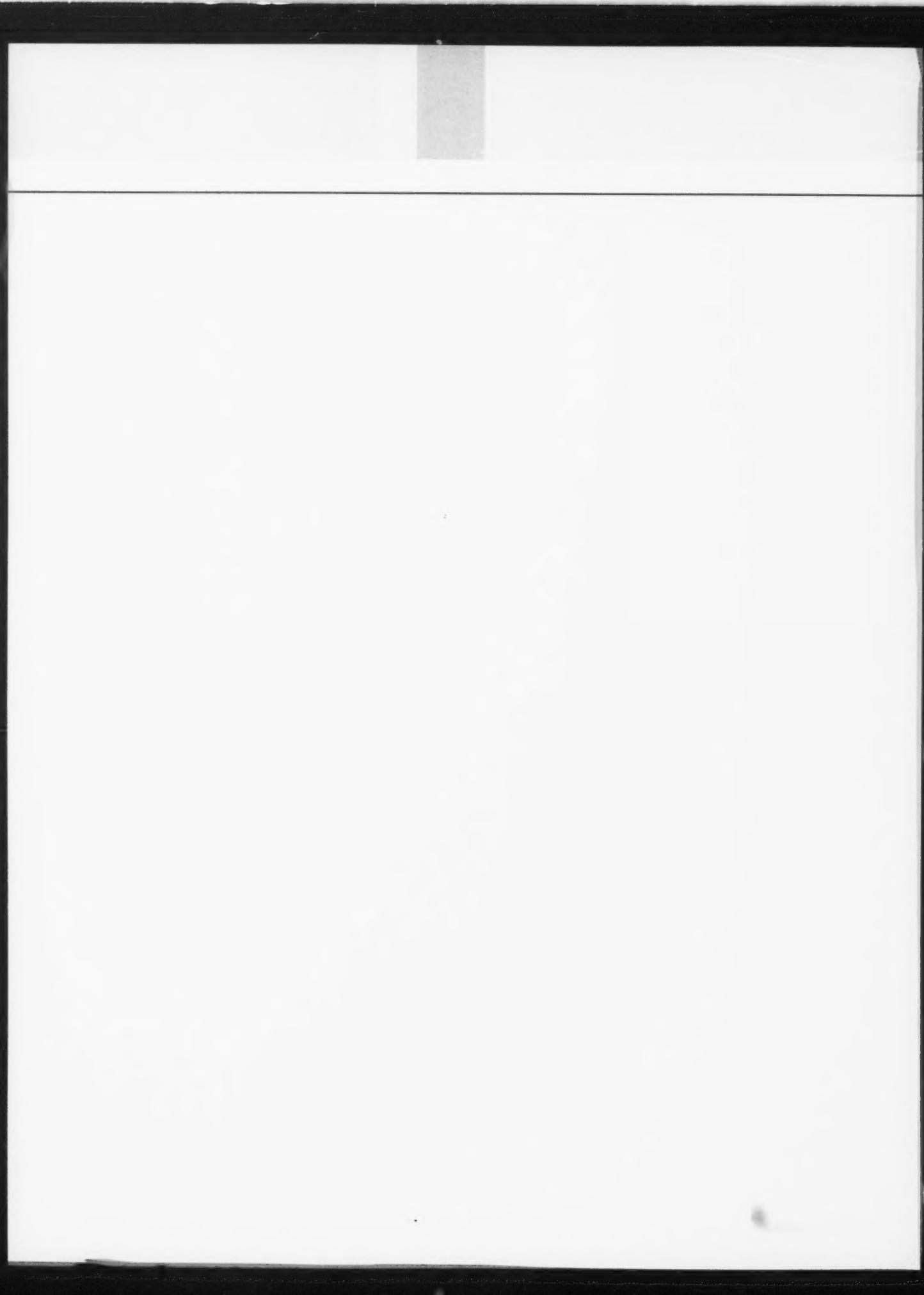
2010-2011

**BUREAU DES
INFRACtIONS ET AMENDES**



PLAN D'ACTION

2010-2011



LE MESSAGE DU MINISTRE



Jean-Marc Fournier

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée
nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Plan d'action annuel du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice, pour l'année financière 2010-2011.

Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (L. Q. 2000, c. 8) et aux engagements contenus dans la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, le sous-ministre associé des services à l'organisation et le directeur général du Bureau.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleures sentiments.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jean-Marc Fournier".

Jean-Marc Fournier

Québec, octobre 2010

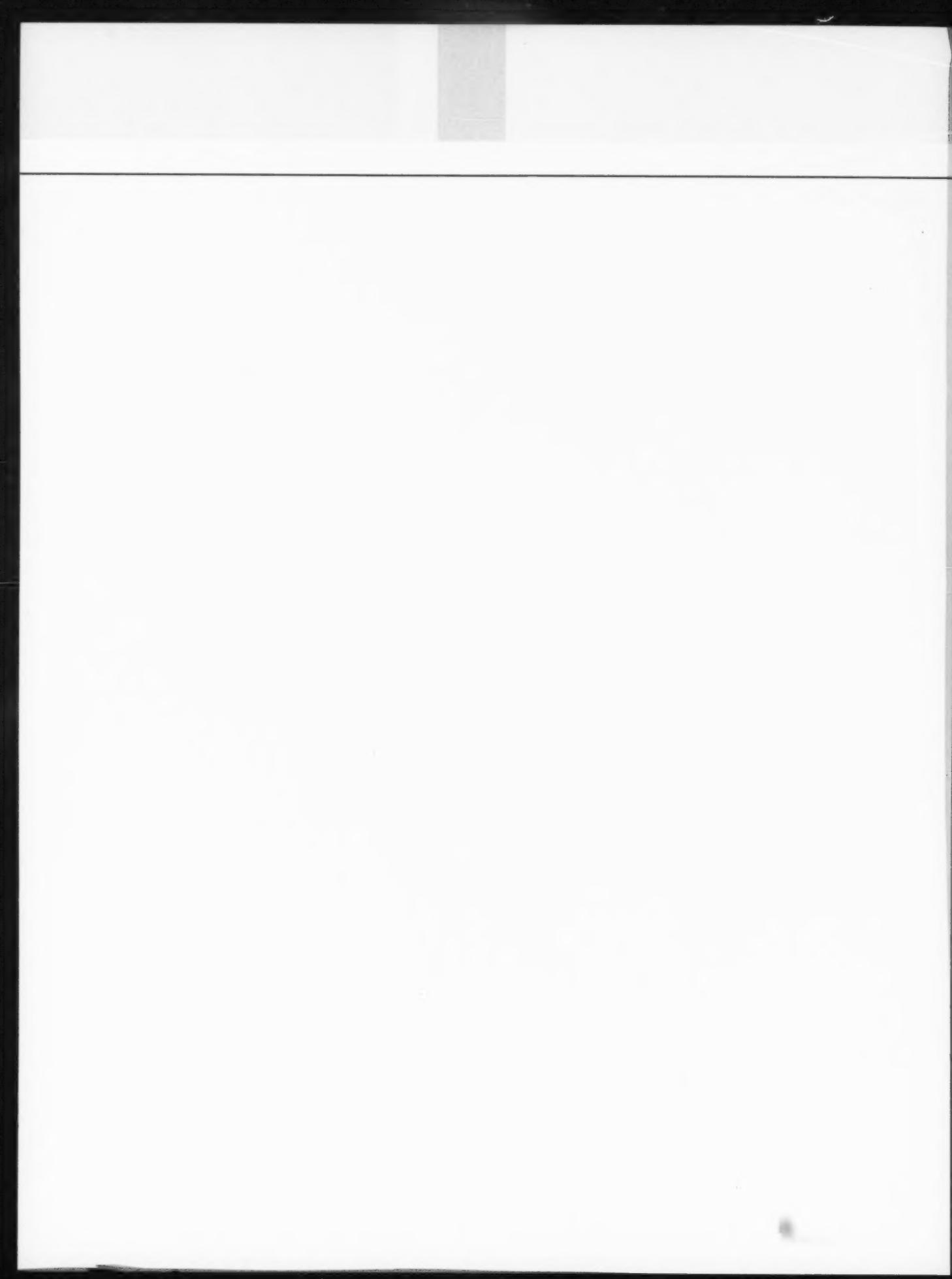
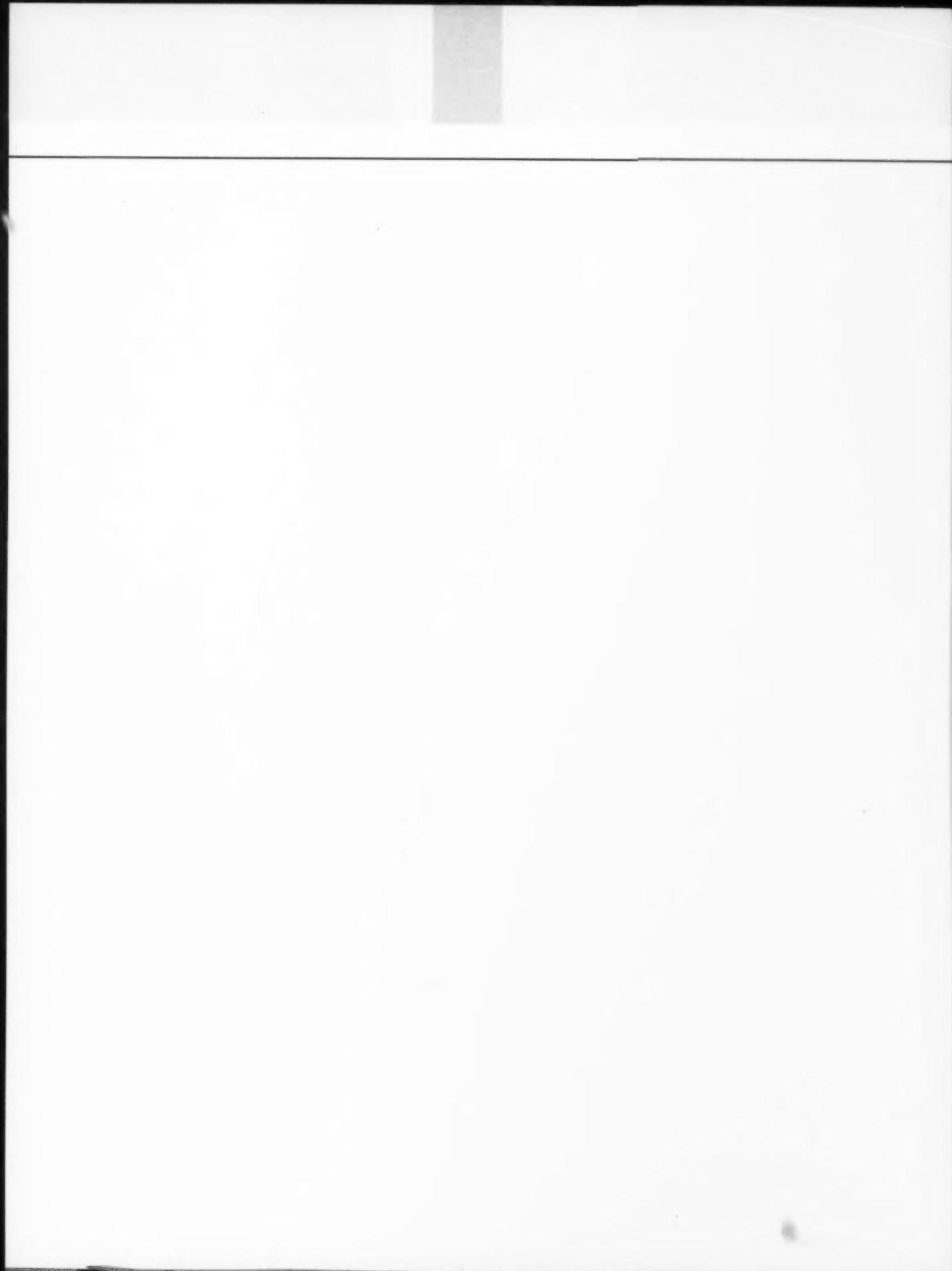


TABLE DES MATIÈRES

	7
	9
	11
La mission.....	13
La vision.....	13
La clientèle.....	13
La structure.....	13
Les services.....	14
Les ressources disponibles.....	14
	15
Les objectifs, les indicateurs et les cibles.....	18
	21
	25
Organigramme du bureau	27



Au nom des membres du comité de direction et de tout le personnel, j'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2010-2011* du Bureau des infractions et amendes. Ce plan d'action vise à poursuivre les actions entreprises afin de consolider les acquis et d'optimiser nos services.

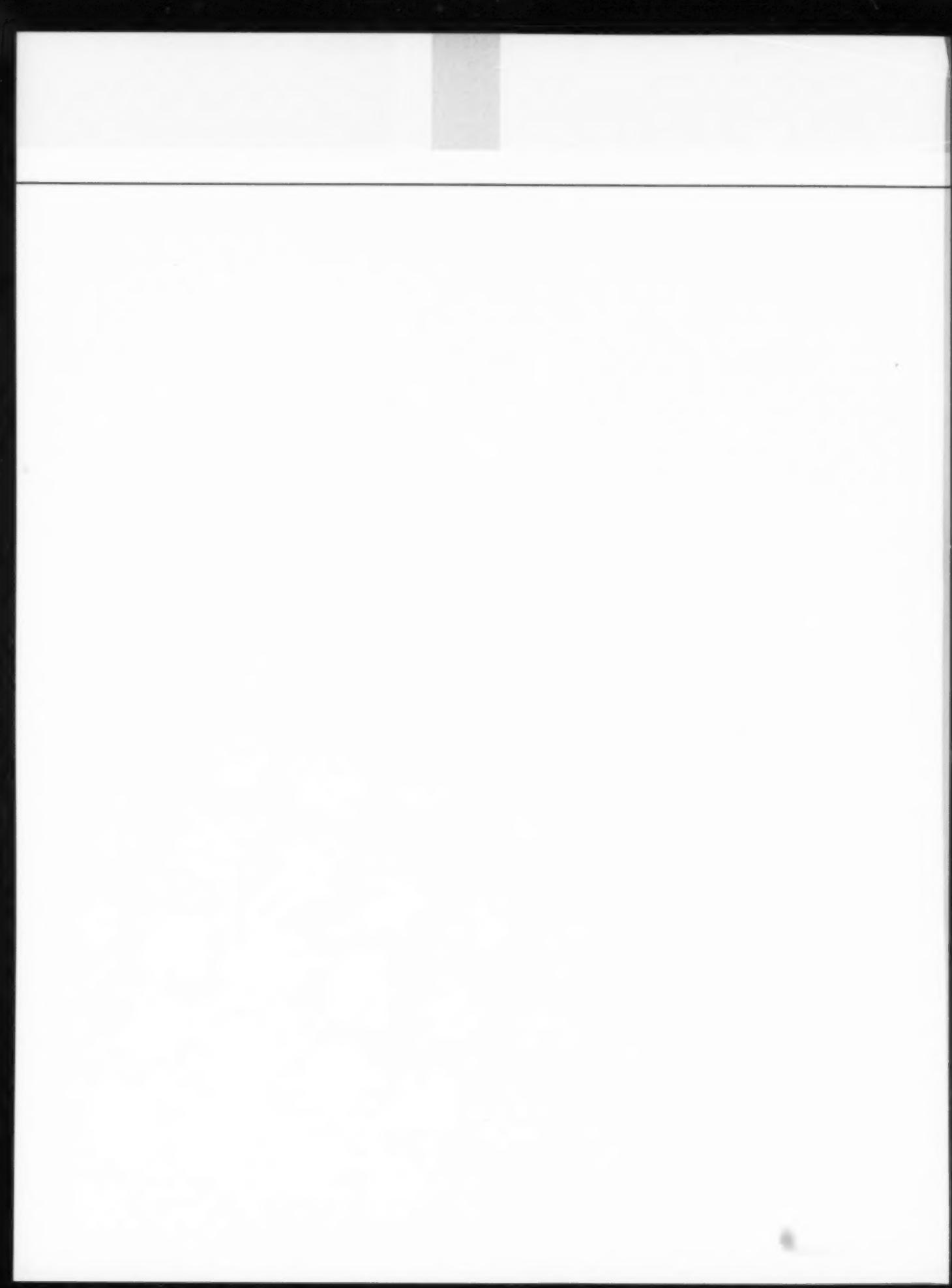
Le présent plan fait état des activités que le Bureau entend réaliser au cours de l'année afin de continuer à offrir aux citoyens, à ses partenaires et à ses mandants des services de qualité. Le *Plan d'action 2010-2011* poursuit une série d'objectifs qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue. Ces objectifs sont également en lien avec les orientations stratégiques du ministère de la Justice.

Au cœur de ce plan d'action se trouve une vision d'avenir à la mesure des défis à relever. Le Bureau veut maintenir son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et d'exécution des jugements en matières criminelle et pénale au Québec. Pour concrétiser cette vision, le Bureau entend poursuivre son travail en étroite collaboration avec tous les intervenants participant à l'administration de la justice.

La directrice générale,

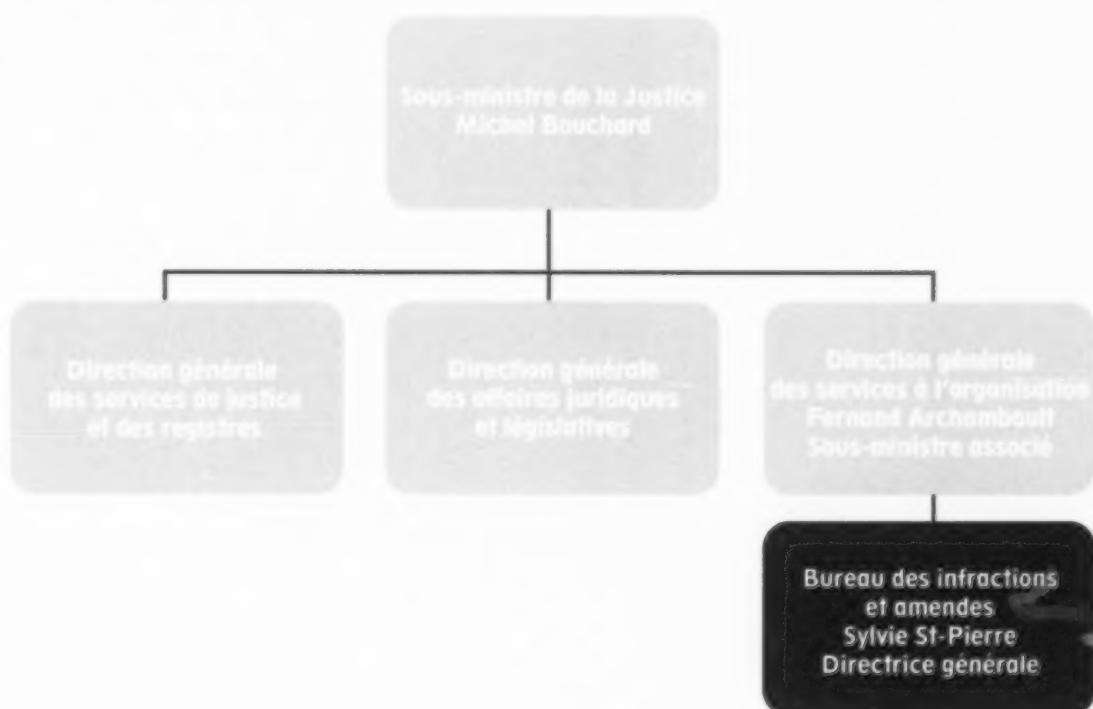


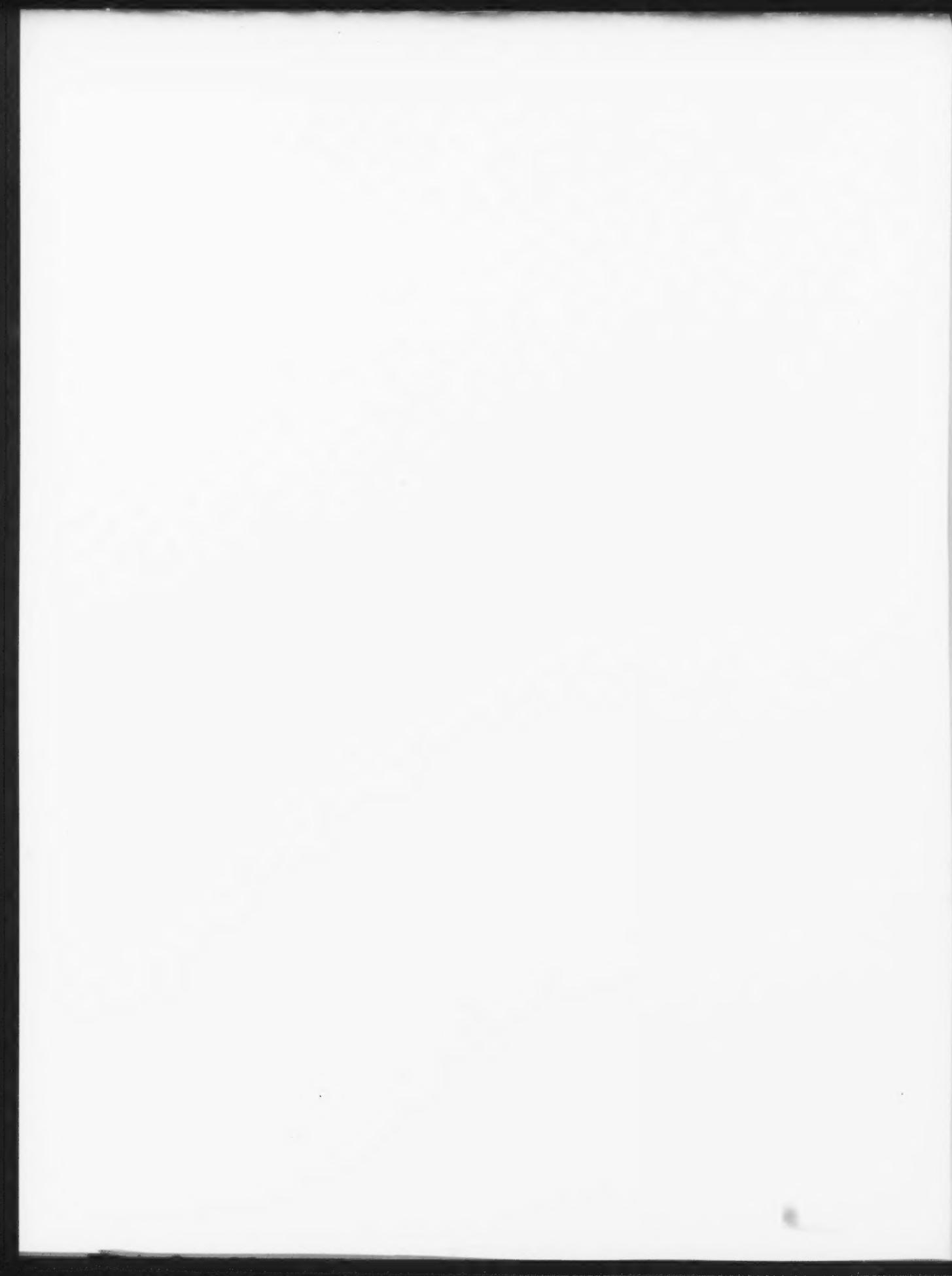
Sylvie St-Pierre



Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) du Bureau, conclue en juin 2001.

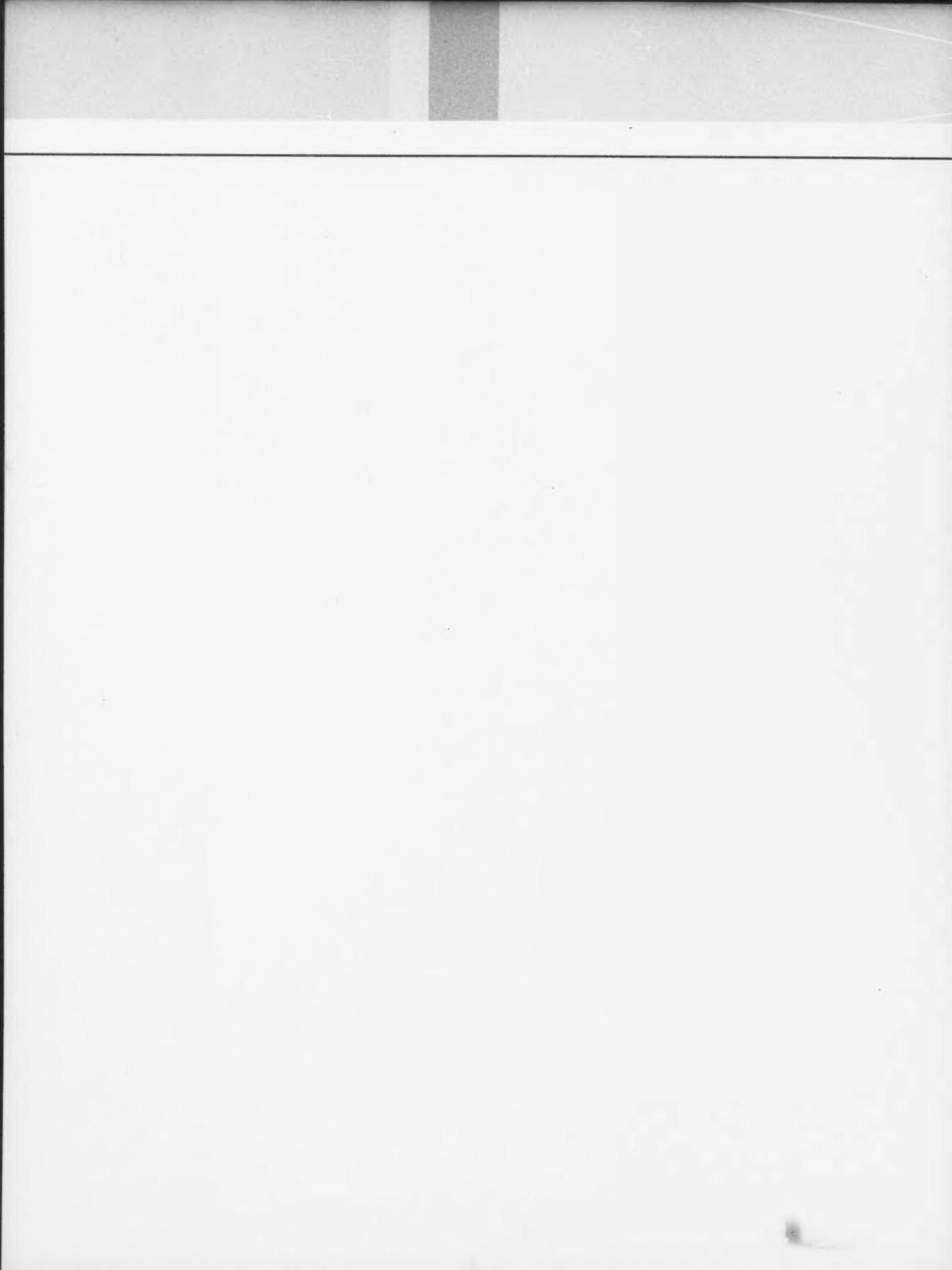
Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le Bureau relève hiérarchiquement du sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation.





L'ORGANISATION





LA MISSION

Le Bureau a pour mission de voir à l'administration des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir l'effet dissuasif des peines imposées par les tribunaux. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, le Bureau s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), les ministères du Revenu et des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes liés à l'administration de la justice, pour exécuter pleinement sa mission.

LA VISION

En raison de son statut d'agence gouvernementale autonome rattachée au ministère de la Justice du Québec, le Bureau assume son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et de perception des amendes. En partenariat avec les différents intervenants de l'administration de la justice et dans un cadre de fonctionnement moderne et évolutif mettant à profit la technologie, le Bureau s'engage à offrir un service efficace, accessible et de qualité, dans le respect des droits et obligations de chacun.

LA CLIENTÈLE

L'action du Bureau touche deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

Les citoyens concernés sont les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises qui ont reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le Bureau participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le Bureau assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

LA STRUCTURE

Sous l'autorité de la directrice générale, le personnel du Bureau travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction du soutien aux opérations, la Direction de la perception des amendes et la Direction de la gestion des infractions. L'organigramme détaillé du Bureau est présenté en annexe.

- La Direction générale planifie, organise, coordonne et contrôle l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés afin de réaliser sa mission.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du Bureau au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières. De plus, elle traite les plaidoyers et les paiements, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès des citoyens et des mandants en ce qui concerne le suivi des dossiers.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat d'exécuter les jugements et de recouvrer les amendes et les frais judiciaires prévus dans la majorité des lois appliquées au Québec conformément au Code de procédure pénale. Elle traite les demandes des personnes ou des entreprises qui désirent convenir d'un mode de paiement, et elle entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non payées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont exercées dans onze points de

service, les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), couvrant l'ensemble du territoire québécois.

- La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de traiter les rapports et les constats d'infraction liés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Elle enregistre, numérise et saisit les dossiers. Elle procède à l'analyse juridique, à la signification et au transfert des dossiers au tribunal. De plus, son personnel assure un soutien technique et juridique auprès des personnes ou des entreprises, concernant les infractions.

LES SERVICES

Le Bureau offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements.

Le Bureau offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements.

Lorsque les délais de paiement sont expirés, le perceuteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut:

- convenir d'une entente de paiement;
- pratiquer une saisie;
- transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
- offrir des travaux compensatoires;
- selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement de l'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

Le Bureau offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats et des rapports d'infraction;
- signification des constats aux contrevenants;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

LES RESSOURCES DISPONIBLES

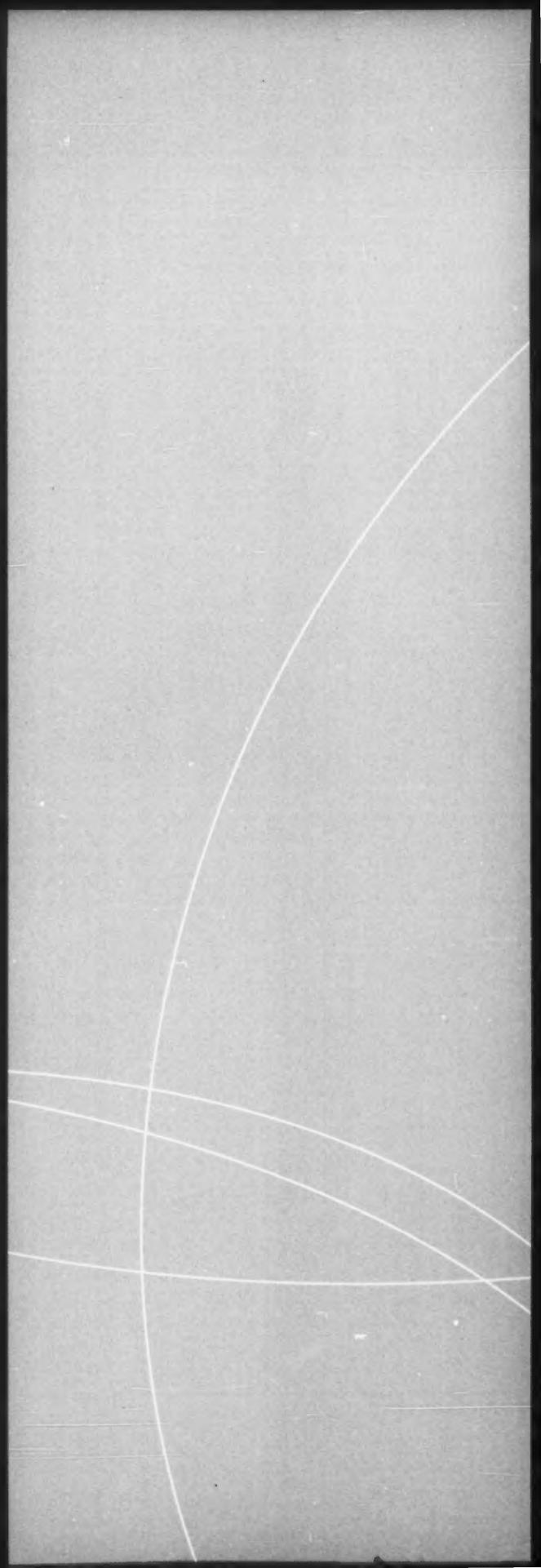
Les ressources humaines

Pour l'exercice 2010-2011, l'effectif total autorisé par le Ministère s'élève à 145 équivalents temps complet (ETC).

Les ressources financières

Les ressources financières allouées au Bureau seront de 12,1 M\$: 6,7 M\$ pour la rémunération, 3,0 M\$ pour le fonctionnement et 2,4 M\$ en immobilisations.

**LES ENJEUX,
LES ORIENTATIONS
STRATÉGIQUES
ET LES AXES
D'INTERVENTION**



Les orientations stratégiques et les axes d'intervention retenus par le Bureau ont été définis en tenant compte des orientations et des dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi que des préoccupations gouvernementales

concernant la modernisation. Ils rejoignent les aspects de la mission du ministère de la Justice, qui consistent à s'assurer du respect des lois et à donner accès à un système de justice de qualité.

	ORIENTATION STRATÉGIQUE	AXE D'INTERVENTION
ENJEU 1 L'accessibilité à la justice et au droit	Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	Les relations avec les citoyens Les relations avec les mandants
ENJEU 2 Une organisation performante et novatrice	Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer aux citoyens une offre de service adéquate, adaptée et de qualité	Une offre de service adaptée La performance du Bureau La révision du cadre de gestion L'amélioration des outils de gestion

LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2010-2011 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le Bureau dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau

évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

ENJEU 1

L'accessibilité à la justice et au droit

ORIENTATION 1

PROMOUVOIR ET FACILITER L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE ET AU DROIT POUR LE CITOYEN

Axe 1.1

Les relations avec les citoyens

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Améliorer l'accessibilité de nos services	Pourcentage des appels téléphoniques qui ont reçu une réponse en 2 minutes ou moins	80 %
	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la solution SGIPA	45 jours
Développer les habiletés et les compétences du personnel	Mise en place d'un plan de développement des ressources humaines	Mise à jour et dépôt d'un plan annuel
Faire la promotion des services offerts, y compris les services en ligne	Adaptation des formulaires et communications administratives du Bureau pour privilégier l'utilisation des services en ligne	75 %

Axe 1.2

Les relations avec les mandants

Objectif	Indicateurs	Cibles
Traiter dans les délais appropriés chaque rapport d'infraction général (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux	100
	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	75

ENJEU 2

Une organisation performante et novatrice

ORIENTATION 2

OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DISPONIBLES POUR MAINTENIR ET ASSURER AUX CITOYENS UNE OFFRE DE SERVICE ADÉQUATE, ADAPTÉE ET DE QUALITÉ

Axe 2.1

Une offre de service adaptée

Objectif	Indicateur	Cible
Définir l'offre de service associée au radar photo en matière de gestion des infractions et de perception	Approbation de l'offre de service	Approbation pour le 31 mars 2011

Axe 2.2

La performance du Bureau

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Assurer l'exécution des jugements rendus	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période	80 %
Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou qui a été fermé administrativement	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	90 %
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,00 \$
	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	610 000 \$

Voir suite du tableau à la page suivante

Axe 2.2 (suite)**La performance du Bureau**

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Limiter la dépense pour créances douteuses	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années	Moins de 4,5 %
Utiliser les technologies de l'information pour optimiser la performance	Mise en place des outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels	Mise en place des trois projets d'ici le 31 mars 2011
	Contribution à la mise en place d'un greffe virtuel pour le traitement des jugements effectué par le greffe central	
	Mise en place de la divulgation électronique de la preuve	

Axe 2.3**La révision du cadre de gestion**

Objectif	Indicateur	Cible
Élaborer un plan triennal 2011-2014	Dépôt d'un plan triennal	Approbation du plan triennal pour le 31 mars 2011

Axe 2.4**L'amélioration des outils de gestion**

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Élaborer un modèle de coût de revient pour les produits et services du Bureau	Dépôt d'un modèle de coût de revient	Approbation du modèle de coût de revient pour le 31 mars 2011
Déterminer des indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du Bureau	Dépôt des indicateurs de gestion à implanter	Approbation des indicateurs de gestion à implanter pour le 31 mars 2011

LA REDDITION DE COMPTES



Pour effectuer sa reddition de comptes, le Bureau produit annuellement un rapport de gestion portant sur son plan d'action. Il est publié au même moment que celui du ministère de la Justice du Québec.

EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ À QUÉBEC.

La directrice générale
du Bureau des infractions
et amendes,



Sylvie St-Pierre

Le sous-ministre associé
à la Direction générale
des services à l'organisation,



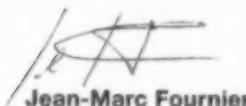
Fernand Archambault

Le sous-ministre de la Justice,

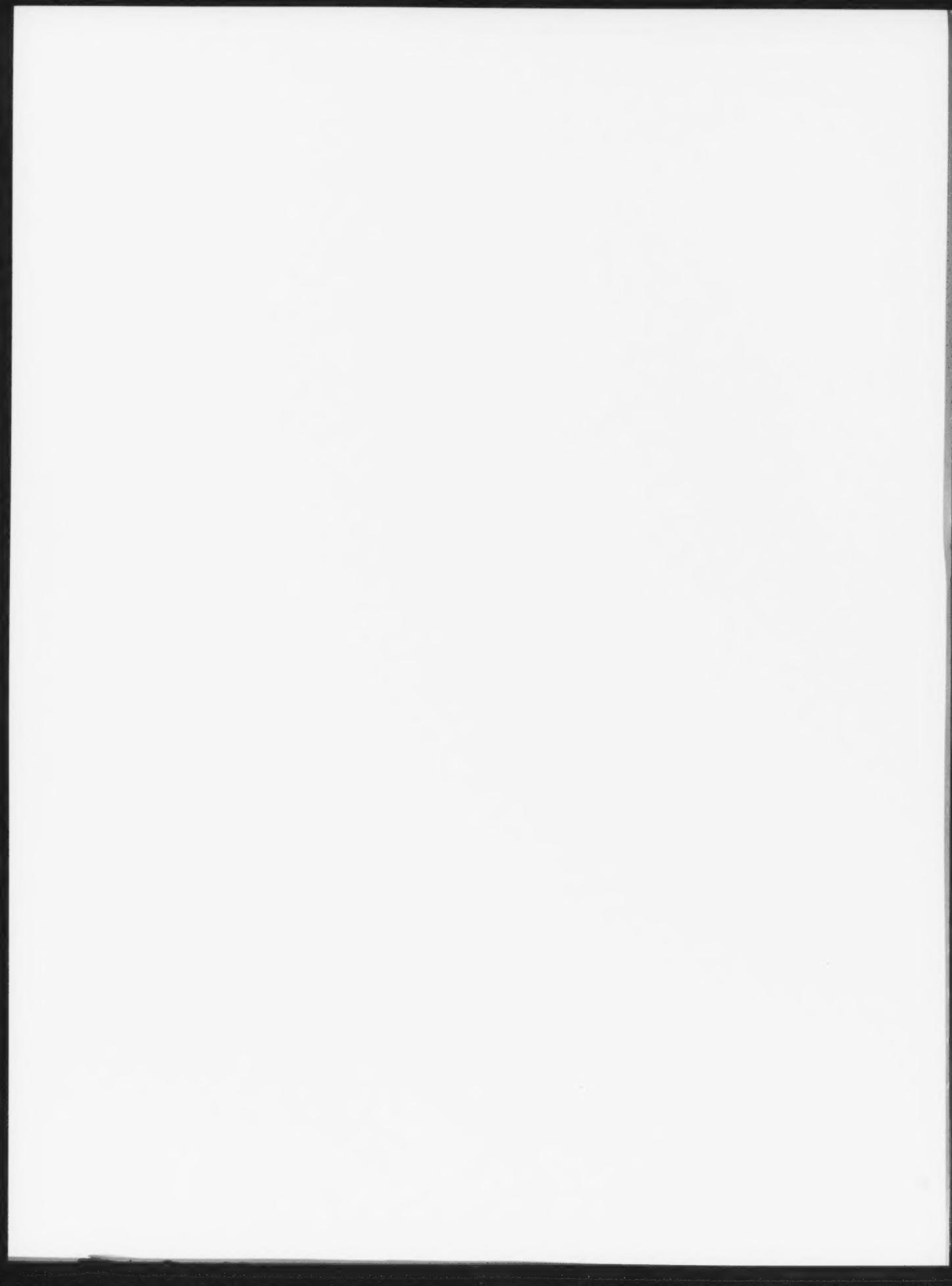


Michel Bouchard

Le ministre de la Justice,

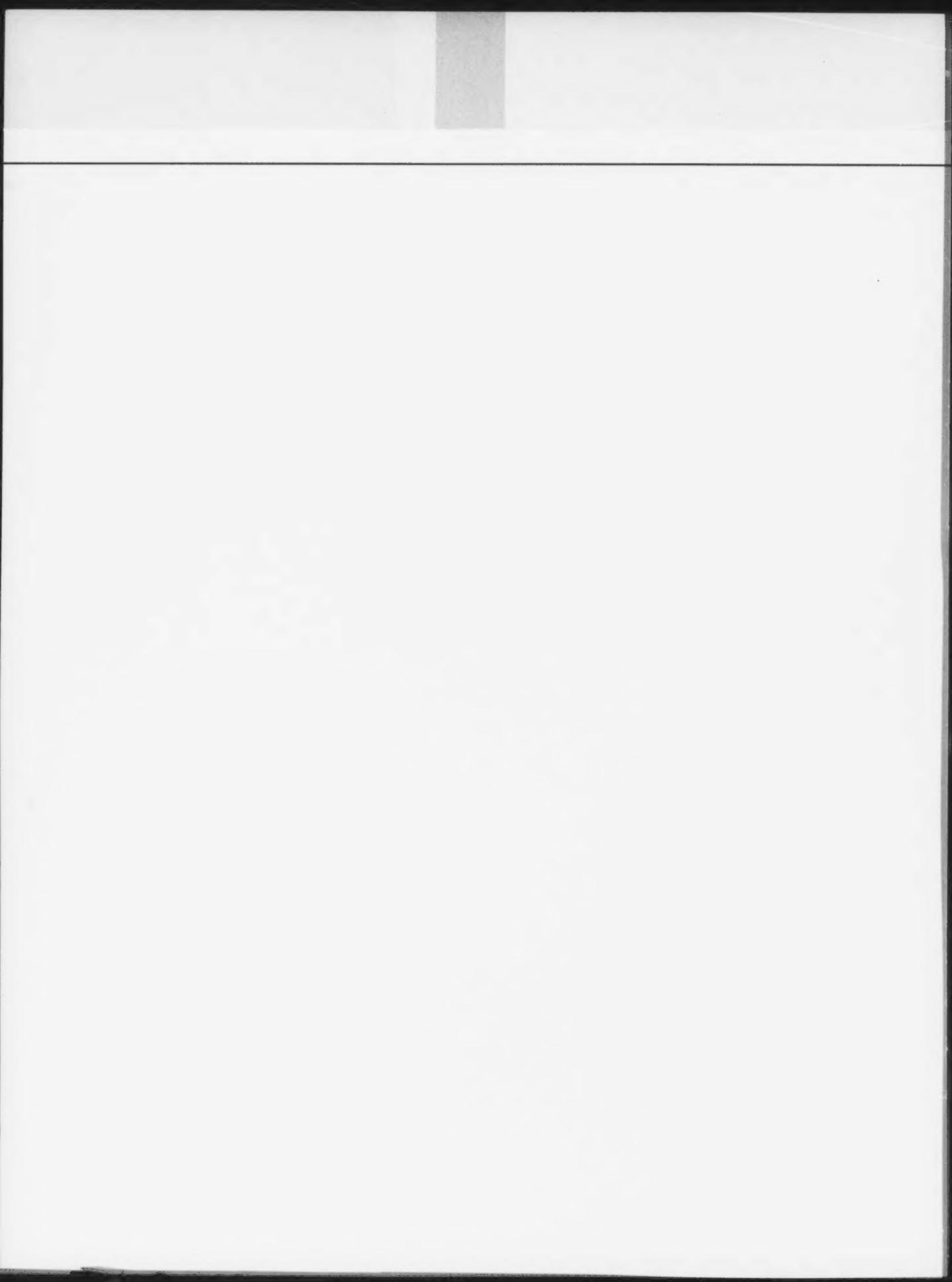


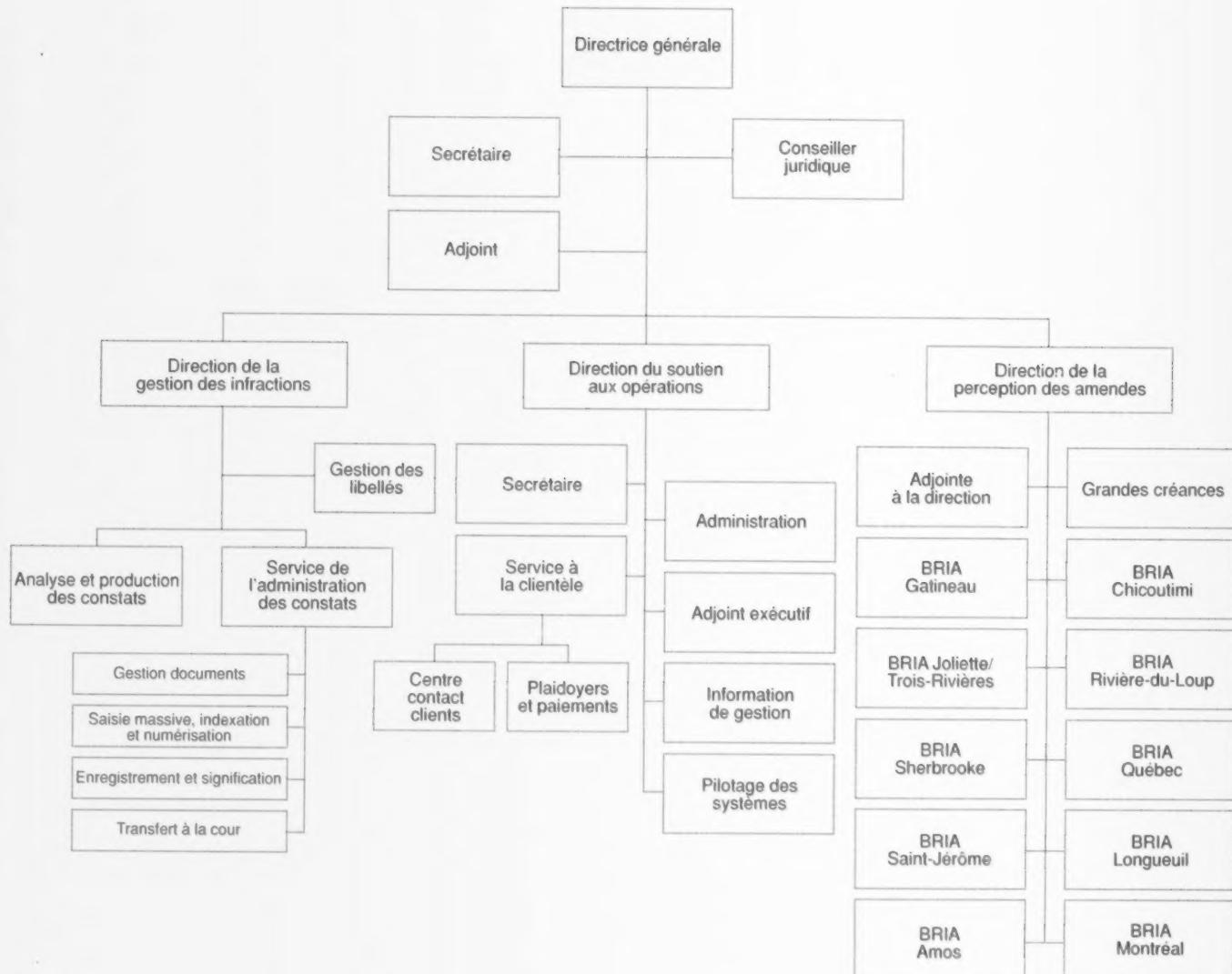
Jean-Marc Fournier



ANNEXE

**ORGANIGRAMME
DU BUREAU**





Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec.

Le lecteur peut également le consulter dans le site Web du Bureau à l'adresse suivante : www.amendes.qc.ca

ISBN : 978-2-550-59866-4 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-59867-1 (PDF)

ISSN : 1718-9322 (imprimé)
ISSN : 1718-9330 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec

Afin de faciliter la lecture du texte, la forme masculine utilisée dans ce document désigne tant les femmes que les hommes.







Justice
Québec 